

Полная программа

Руководитель поддержки пользователей в IT

Длительность курса: 100 часов

Модуль 1. Введение

Тема 1

Введение

Цель занятия

сформировать представление о программе курса и команде; поставить цели на обучение; понять как работать в интерфейсе OTUS.

Краткое содержание

программа курса; инструментарий; каналы обратной связи с преподавателями.

Тема 2

Клиент всегда прав? Классификация клиентов

Цель занятия

объяснить, почему подход "клиент всегда прав" остался в прошлом; разделить клиентов на типы/группы; разрабатывать скоринг для разделения клиентов.

Краткое содержание

клиент в аспекте затрат на него/прибыльности; критерии для разделения клиентов.

Тема 3

Техподдержка не зарабатывает, но... (экономит, помогает и может провести Postmortem)

Цель занятия

описать пользу поддержки и какие деньги может принести поддержка.

Краткое содержание

репутация и прочие конкурентные преимущества; саппорт как товар; Postmortem.

Домашние задания

Postmortem

Цель
Составить postmortem.

Тема 4

Soft skills

Цель занятия

сформировать понимание термины soft skills; разделить клиентов на типы/группы; оценить себя и построить план улучшения soft skills.

Краткое содержание

понятия и виды soft skills; тринадцать soft skills для руководителя поддержки; три методики работы с soft skills и две методики с клиентами; практика по самообучению и саморефлексии.

Тема 5

Knowledge-centered service и подходы к структурированию баз знаний

Цель занятия

перечислить основные подходы к структурированию баз знаний и статей в них; объяснить, как разные подходы решают конкретные задачи команды; перечислить основные принципы подхода KCS; обосновать выбор подхода соответственно задачам команды; применять целеполагание при составлении статьи в базе знаний.

Краткое содержание

knowledge-centered service; подходы к структурированию баз знаний поддержки; целеполагание статей; подходы к внутренней структуре статей; шаблоны статей; критерии эффективности базы знаний.

Домашние задания

Подходы к структурированию баз знаний поддержки

Цель
Представить структуру базы знаний: реальную или планируемую, проанализировать её относительно рассмотренных подходов к структурированию.

Модуль 2. Структурные элементы поддержки

Тема 1

Основы ITIL. Часть 1

Цель занятия

познакомиться с концепцией ITIL и основными понятиями.

Краткое содержание

что такое ITIL4 сегодня и как он связан с ITSM; основные концепции и принципы ITIL4; BPMN.

Тема 2

Основы ITIL. Часть 2

Цель занятия

описать концепцию ITIL.

Краткое содержание

основные концепции и принципы ITIL4; практики ITIL4; рассмотрим несколько практик.

Домашние задания

ITIL

Цель
Составить описание бизнес-процесса работы с инцидентами. Выполняя данное задание, вы зафиксируете всех участников и действия, необходимые для создания успешного выполнения процесса и в результате сможете увидеть точки роста.

Тема 3

Каналы поддержки

Цель занятия

предложить идеи по улучшению работы с каналами в своей организации.

Краткое содержание

как работа с каналами описывается в ITSM; каналы на практике; стоимость канала; тенденции в каналах.

Домашние задания

Анализ и оптимизация каналов поддержки

Цель
Проанализировать каналы поддержки.

Тема 4

Линии поддержки

Цель занятия

определить какие линии поддержки существуют и чем они занимаются.

Краткое содержание

1 линия - команда знатоков; 2 линия - QA; 3 линия - dev; flow запросов между линиями.

Домашние задания

Анализ и оптимизация линий технической поддержки

Цель
Определить по признакам описанным на занятии, на каком уровне зрелости находится ваше подразделение. Выписать линии и подразделения технической поддержки.

Тема 5

Саппорт и QA

Цель занятия

сформировать представления о задачах тестирования.

Краткое содержание

что такое тестирование ПО; цели тестирования; семь принципов тестирования.

Тема 6

Тикет-трекинг системы

Цель занятия

перечислить типы существующих решений.

Краткое содержание

требования; server/saas; привязка к каналам; все из коробки vs старт-комплект и аддоны.

Модуль 3. Работа тимлида с командой

Тема 1

Подбор

Цель занятия

обосновать найм; построить процесс найма; проводить собеседования.

Краткое содержание

состав команды и его обоснование; необходимость пайплайна найма; работа с резюме; точки размещения; процесс собеседования; обратная связь; онбординг.

Тема 2

Customer support vs. Customer success

Цель занятия

описать Customer success; различать какие задачи относятся Customer support, а какие к Customer success.

Краткое содержание

что такое CSM и чем он занят; как оценивается CSM; customer support vs. Customer success.

Тема 3

Обучение и развитие

Цель занятия

обсудить возможности роста сотрудника, направления роста и сроки.

Краткое содержание

значение открытого обмена мнениями; критика и обратная связь; план развития; предсказуемость роста; цели "на вырост"; ругай лично, хвали публично; как работать с ошибками сотрудников.

Тема 4

Один на один

Цель занятия

обсудить, что необходимо донести до каждого сотрудника; заключить договоренности.

Краткое содержание

встречи один на один для развития и понимания точек мотивации; зачем нужны встречи один на один; проблемы первых встреч; договоренности; шаги к развитию; неприятные разговоры - решение конфликтов, увольнение.

Тема 5

Синдром Самозванца. Выгорание

Цель занятия

дать определение синдрому самозванца; назвать разновидности синдрома самозванца и определить какие из них могут быть у вас или у ваших сотрудников.

Краткое содержание

причины и проявления синдрома самозванца; что такое синдром самозванца; способы работы с синдромом лично или на уровне руководителя.

Тема 6

Увольнение

Цель занятия

правильно увольнять человека; перечислить возможные ошибки.

Краткое содержание

кого и почему надо увольнять; причины увольнения; законодательная основа; сроки увольнения; увольнение по инициативе сотрудника - как предотвратить.

Тема 7

Тонкости управления персоналом в рамках Трудового законодательства

Цель занятия

описать тонкости Трудового законодательства при работе с персоналом; перечислить типовые ошибки при работе с персоналом; минимизировать финансовые риски и потери при работе с персоналом.

Краткое содержание

типы трудовых отношений; оформление отпусков и отгулов; тонкости дистанционной работы; какие выплаты положены сотрудникам в разных жизненных ситуациях; увольнение сотрудника.

Тема 8

Урегулирование спорных ситуаций с клиентами

Цель занятия

описать способы решения спорных ситуаций с клиентами.

Краткое содержание

причины недовольств клиентов; классификация недовольных клиентов; механизмы решения конфликтных ситуаций; работа с претензиями: чем отличается претензия, порядок рассмотрения, риски; чем полезна негативная обратная связь; кейсы: интерактивное моделирование решения конфликтных ситуаций с клиентами.

Модуль 4. "Оцифровка" поддержки

Тема 1

Работа call-центра

Цель занятия

перечислить задачи и виды call-центра; объяснить как организовать call-центр; описать как устроен call-центр; определить ключевые показатели эффективности работы call-центра.

Краткое содержание

рассмотрим понятия, задачи, виды call-центров, их отличия и условия применения; разберем как выбирать программное обеспечение для call-центра; изучим организационную структуру call-центра и поймем как он устроен; определим ключевые показатели эффективности call-центра.

Домашние задания

Составление чек-листа организации собственного call-центра

Цель
Составить чек-лист организации собственного call-центра и варианты перехода на него. Выполняя данное задание, вы зафиксируете все основные моменты, необходимые для создания call-центра и в результате получаете памятку по организации собственного call-центра.

Тема 2

Ключевые метрики качества клиентского сервиса

Цель занятия

перечислить метрики и области применения; проанализировать кейсы, чтобы лучше понять реализацию на практике; сравнить показатели, выбрать оптимальный для своего сервиса.

Краткое содержание

почему важны метрики качества; пять метрик качества сервиса; области и примеры применения метрик на практике; на что обращать внимание при внедрении. в чем отличие метрик для второй линии и какие наиболее применимы (примеры); на что обращать внимание в выборе метрик для второй линии.

Тема 3

Ключевые метрики доступности и затрат в работе поддержки

Цель занятия

получить системное понимание аналитики поддержки по доступности, затратам и их взаимосвязям.

Краткое содержание

почему важны доступность и затраты; пять метрик доступности и три метрики затрат; примеры применения на практике; на что обращать внимание при внедрении; какие есть затраты у поддержки; как отслеживать затраты (механизмы); как можно с помощью метрик и не только сокращать издержки.

Домашние задания

Разработка системы ключевых показателей

Цель
овладеть навыком работы с ключевыми показателями.

Тема 4

Матрица компетенций

Цель занятия

самостоятельно создавать матрицу компетенций; определять наиболее рискованные участки.

Краткое содержание

что такое матрица компетенций и при чем тут bus-factor; детализация и когда останавливаться; скоринг по скиллам; сумма и средняя температура по больнице.

Домашние задания

Составление матрицы компетенций

Цель
Составить матрицу компетенций для своей существующей команды.

Модуль 5. Проектный модуль

Тема 1

Консультация по проектам и домашним заданиям

Цель занятия

получить ответы на вопросы по проекту, ДЗ и по курсу.

Краткое содержание

вопросы по улучшению и оптимизации работы над проектом; затруднения при выполнении ДЗ; вопросы по программе.

Домашние задания

Проектная работа

Цель
Проект поможет студентам на практике применить полученные знания, препарировать какие-то части работы и внести предложения по оптимизации.

Результат: краткая презентация (формат google-slides). 1-3 слайда на ваш выбор. Время презентации: до 10 минут. Обратная связь коллег и преподавателя: до 10 минут.

Тема 2

А я все еще хочу быть тимлидом поддержки?

Цель занятия

проанализировать опыт обучения на курсе; узнать, как получить сертификат об окончании курса, как взаимодействовать после окончания курса с OTUS и преподавателями, какие вакансии и позиции есть для выпускников (официально - в России и за рубежом) и на какие компании стоит обратить внимание.

Краткое содержание

вопросы по курсу; организационные вопросы; рынок вакансий по направлению.

Тема 3

Защита проектных работ

Цель занятия

защитить проект и получить рекомендации экспертов.

Краткое содержание

презентация проектов перед комиссией; вопросы и комментарии по проектам.